Indice

Prefazione all'edizione italiana (*Cesare Kaneklin*) IX

PARTE PRIMA
Introduzione e panoramica 1

1
Manager e consulenti: "dispensatori di aiuto" 3
Un denominatore comune: la predisposizione alla collaborazione 4
La consulenza generativa: una forma basilare di supporto organizzativo 6
Conclusioni 14

2
Che cos'è la consulenza di processo? 16
Il problema della collaborazione 16
Tre modelli di consultazione 19
Il modello della consulenza di processo 27
Definizione di consulenza di processo 32
Il manager come consulente 33
Conclusioni 35

3
Che cos'è un "processo"? 37
Come concentrarsi sul processo 37

Il compito primario quale base dell'intervento 45
Conclusioni 56

PARTE SECONDA
Modelli semplificati di interazione sociale 57

4
Processi intrapsichici - ORGI 59
Osservazione 60
Reazione 61
Giudizio 61
Intervento 63
Un ciclo ORGI più realistico 64
Come evitare i tranelli 66
Conclusioni 71

5
Norme di interazione culturale 73
Il comportamento sociale come mezzo di equo interscambio 74
L'interazione umana in quanto recita 76
La sacralità della persona: "salvare la faccia" e "lavoro di faccia" 78
Conclusione 84

6
L'avvio e la gestione del cambiamento 87
Fase 1. Scongelamento 88
Fase 2. Cambiamento tramite la ristrutturazione cognitiva 99
Fase 3. Ricongelamento 104
Riepilogo e conclusioni 107

PARTE TERZA
Il processo della consulenza in azione 109

7
Chi è il cliente? 111

I clienti iniziali 112
I clienti intermedi 116
I clienti primari 118
I clienti finali 118
Conclusioni e implicazioni manageriali 122

8
Strategia d'intervento 123
Obiettivi strategici degli interventi iniziali 124
Conclusioni: complessità nella gestione della strategia e del cliente 135

9
Tattiche e stile d'intervento 137
Obiettivi tattici 137
Alternative tattiche nello stile dell'intervento 149
Conclusioni 150

10
Verso una tipologia degli interventi 153
I tipi d'intervento nei rapporti a due 155
Gli interventi nel contesto di gruppo e intergruppo 160
Conclusioni: il concetto dell'intervento facilitatore 169

11
Nuovi quesiti sulla consulenza di processo 171
Stipulazione del contratto e onorari 171
Il consulente come catalizzatore organizzativo 178
Agende multiple: problemi etici del ruolo del consulente 181
Conclusioni 193

Bibliografia 195